



**INDAGINE SUI
CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE
2018**

SCHEDA CONTATTI CONTACT CENTER

(versione provvisoria)

Da visualizzare in qualsiasi momento con tasto funzione

- | | | |
|---|--|---------------|
| 1 | Lettera | (appendice 1) |
| 2 | Numero del Contact Center, orari, ... | (appendice 2) |
| 3 | FAQ, risposte alle domande più frequenti | (appendice 3) |
| 4 | Legge sulla privacy | (appendice 4) |
| 5 | Help tecnici | (appendice 5) |
| 6 | Help contenutistici | (appendice 6) |

Per il programma: registrare in automatico la data, l'orario e il codice operatore al momento dell'inizio del contatto

SCI.0 DATA | | | | | | | |

SCI.00 ORA | | | MINUTI | | |

SCI.000 CODICE OPERATORE | | | | | | | |

SCRIPT.0 Buongiorno/buonasera, sono [testo1] in che cosa posso esserle utile?

Per l'operatore: la domanda serve a capire con chi si sta parlando per guidare le domande successive. Modulare in base alla presentazione del chiamante

SCI.2 E' lei la persona cui era indirizzata la lettera dell'Istat?

Sì è la persona cui era indirizzata la lettera _____ 1
No, è un'altra persona della famiglia _____ 2
No, è un'altra persona non della famiglia _____ 3

Per l'operatore:

La famiglia fornisce nome e cognome dell'intestatario della lettera? (INS_COG_NOM_ISF)

La famiglia fornisce nome e cognome → ricercare il nominativo nel db → andare a SCI.39

Per l'operatore: Leggere solo se il nome e cognome della persona da intervistare non è stato ancora comunicato, altrimenti procedere all'inserimento dei campi di ricerca

SCRIPT.02

Quale è il suo nome e cognome?

Per il programma: se SCI.2=2

SCI.31T NOME _____
SCI.32T COGNOME _____ } ricercare il nominativo nel db → andare a SCI.39

Quale è il nome e il cognome della persona cui era indirizzata la lettera dell'Istat?

SCI.31T NOME _____
SCI.32T COGNOME _____ }
SCI.33T CODICE UTENTE (SOLO PER CAWI) _____ } ricercare il nominativo nel db → andare a SCI.39
SCI.35T DATA DI NASCITA _____ }

La famiglia **NON** fornisce nome e cognome ⇒ passare a SCI.4

NON è una famiglia (es. Forze Ordine, avvocati, Comuni) ⇒ passare a SCI.6

Per il programma: la ricerca del nominativo va effettuata per passi successivi: se chi risponde fornisce tutti i dati richiesti, effettuare una ricerca utilizzandoli tutti in prima battuta. Se non riesce ad effettuare l'aggancio utilizzare per la ricerca il solo codice utente. Se non viene fornito il codice utente utilizzare nome e cognome.

SCI.39

Esito ricerca nominativo

nominativo trovato _____ 1
nominativo non trovato _____ 2

Per il programma: se nominativo trovato (SCI.39=1) mostrare i seguenti campi del DB:

Per il programma: calcolare l'età come differenza tra data di nascita dell'intervistato e il valore di data registrato in SCI.0

Identificativo record SCI.37	Nome SCI.31	Cognome SCI.32	Data di nascita SCI.35	Tecnica SCI.36	(solo per il CAWI) Codice Utente SCI.33	(solo per il CAWI) Password SCI.34	Età SCI.38
				CATI/CAWI			

SCI.4 Motivo della chiamata

Per il programma: se SCI.36 = 'CATI' non mostrare modalità 1, 2, 3, 4, 15, 18

Per il programma: se SCI.36 = 'CAWI' non mostrare modalità 16, 17

Chiede nuovo invio credenziali/lettera (SOLO VIA MAIL) _____	1→	passare a SCI.43
Ha problemi di accesso/accreditamento _____	2→	aprire gli Help tecnici e poi a SCI.6
Ha problemi tecnici nella compilazione del questionario (es. salvataggio, scorrimento pagine, messaggi di errore, etc.) _____	3→	aprire gli Help tecnici e poi a SCI.6
Chiede chiarimenti su alcuni quesiti del questionario _____	4→	aprire gli Help contenutistici e poi a SCI.6
Chiede informazioni su: Istat, obiettivi indagine, privacy, etc. _____	5→	aprire gli Help tecnici e poi a SCI.6
Rifiuto _____	6→	se SCI.36 = 'CAWI' passare a SCI.41; se SCI.36 = 'CATI' passare a SR.1;
Grave malattia _____	7→	valorizzare SR.1=1; passare a SCI.6
Deceduto _____	8→	passare a SCI.6
Famiglia assente per tutta la durata della rilevazione _____	9→	passare a SCI.6
Famiglia trasferita ad altro indirizzo/all'estero _____	10→	passare a SCI.6;
Trasferito istituzione/convivenza _____	11→	passare a SCI.6
Non eleggibile per motivi di età _____	12→	passare a SCI.6
Individuo da intervistare sconosciuto _____	13→	passare a SCI.6
Preferirebbe fare l'intervista telefonicamente _____	15→	passare a SCI.42
Comunica un nuovo numero di telefono _____	16→	passare a SCI.44
Vuole comunicare una data per l'intervista _____	17→	passare a SA.1
Non ha internet _____	18→	passare a SCI.41
Altro (specificare) _____	19→	passare a SCI.49

Per il programma: nel file di scarico deve essere restituito la presenza/assenza (1/0) della modalità.

SCI.49 Specificare ALTRO

| _____ | passare a SCI.6

SCI.41

La famiglia sarebbe eventualmente disponibile ad effettuare questa intervista telefonicamente?

-
- Sì _____ 1→passare a SCI.42
- No _____ 2→passare a SR.1

SCI.42

Se mi fornisce un Suo recapito telefonico la farò contattare per procedere all'intervista telefonicamente.

-
- Sì _____ 1→passare a SCI.44;
- No _____ 2→passare a SR.1

SCI.43

Se mi fornisce un Suo indirizzo di posta elettronica le invio nuovamente le credenziali di accesso al portale ISTAT dedicato

-
- Sì _____ 1→passare a SCI.45;
- No _____ 2→passare a SR.1

SCI.44 Recapito telefonico

| _____ | (campi obbligatori) → passare a SCI.6

SCI.45 Indirizzo mail

| _____ |@| _____ | (campi obbligatori) → passare a SCI.6

SCI.6 Chiusura contatto

-
-
- Sì _____ 1→ andare a SCI.7
- No _____ 2→ tornare a SCI.4

Per l'operatore: inserire 'Si' (codice 1) solo se tutte le richieste sono state risolte, altrimenti se almeno una richiesta non è stata risolta, inserire 'No' (codice 2)

SCI.7 richiesta risolta

-
-
- Sì _____ 1→ andare a SS.1
- No _____ 2→ porre IS.1 = 1 e procedere all'invio della mail all'Istat

SREC - SCHEDA RECAPITI

Per il programma: deve essere possibile richiamare questa scheda durante il contatto con la famiglia. La scheda verrà popolata con i recapiti forniti da ISTAT o raccolti dagli operatori durante la rilevazione (recapiti telefonici inseriti in SCI.44 e la mail fornita in SCI.45).

Per i nuovi recapiti telefonici acquisiti la variabile VALIDITA dovrà essere valorizzata a 1. La variabile VALIDITA sarà valorizzata a 0 in funzione delle regole riportate nella sezione FC.

I recapiti telefonici acquisiti dovranno essere immediatamente disponibili.

se SCI.45 ≠ "" e SCI.4 = 1 porre IL.1 = 1 e procedere all'invio della MAIL con le credenziali

SR - SCHEDA RIFIUTO

Per il programma: se SCI.41=1 e SCI.44 valorizzato porre SR.1=9

Per il programma: se SCI.4=7 valorizzare porre SR.1=1

Per il programma: se SCI.43=2 valorizzare porre SR.1=7

SR.1 Indicare la motivazione principale del rifiuto

- 1 Malattia
- 2 Problemi familiari/personali/lutto
- 3 Momento poco opportuno/Mancanza di tempo
- 4 Sfiducia nello Stato
- 5 Opinioni negative e sfiducia nelle indagini statistiche/precedenti esperienze negative con l'Istat
- 6 Assenza di interesse circa il tema
- 7 Motivi di privacy
- 8 Rifiuto assoluto, senza motivazione/Attacca e chiude la conversazione
- 9 Rifiuta la CAWI ma disponibile alla CATI
- 10 Altro (specificare) (SR.2) _____

Per l'operatore: non porre la domanda ma rispondere in base all'esito della chiamata

SR.3

Alla fine della chiamata la persona si è dimostrata disponibile all'intervista?

- Sì _____ 1 → andare a SCI.7
- No _____ 2 → se SCI.36 = 'CAWI' passare a SCRIPT.04;
se SCI.36=CATI' passare a SCRIPT.03;

SCRIPT.03: Ho preso nota della sua richiesta di non partecipare alla rilevazione. Tuttavia devo avvertirla che potrebbe ricevere comunque una telefonata da parte di un nostro operatore. In tal caso la invito a ribadire anche a lui la sua richiesta di non partecipazione. Se ne ha la possibilità le chiedo di inviare una mail all'indirizzo riportando la motivazione del suo rifiuto.

SCRIPT.04: Ho preso nota della sua richiesta di non partecipare alla rilevazione. Le chiederei, comunque, se ne ha la possibilità, di accedere al sito internet dell'istat riportato nella lettera e registrare direttamente il suo rifiuto.

Per il programma: andare a SS.1

SA - SCHEDA APPUNTAMENTO

SA.1 Giorno, mese e anno dell'appuntamento:

|_| | giorno
 |_| | mese
 |_| | |_| | anno

SA.2 Ora e minuti dell'appuntamento:

||| ora

|_| minuti

Per il programma: alla fine della compilazione passare a SCI.6

IL – INVIO LETTERA CON CREDENZIALI

Per il programma: valorizzare a 1 se SCI.44 diverso da blank

IL.1 Invio

1 Invio lettera

II

IS – INVIO SEGNALAZIONE ISTAT

Per il programma: valorizzare a 1 se $SCI.7 = 2$

IS.1 Invio

1 Invio mail a xxx@istat.it

|_| andare a SS.1

SS – SCRIPT DI SALUTO

SS.1 — La ringraziamo per aver chiamato. Arrivederci, buonasera.

Per il programma: registrare in automatico la data e l'orario al momento della fine del contatto telefonico-

SCI.8 DATA | _ | _ | | _ | _ | | _ | _ | _ | _ |

SCI.9 ORA **MINUTI**

ELENCO dei TESTI MOBILI:

[TEST01] NOME OPERATORE/TRICE.